

-
**INFORME
DE GESTIÓN**
-

Enacom – Memoria Primer Semestre – 2017

El ENACOM es un ente autárquico y descentralizado que funciona en el ámbito del Ministerio de Modernización de la Nación. Fue creado en Diciembre del 2015 a través del Decreto 267 en donde se establecen sus obligaciones como regulador de las comunicaciones orientadas a asegurar que todos los usuarios del país cuenten con servicios de calidad.

El objetivo de ENACOM es conducir el proceso de convergencia tecnológica y crear condiciones estables de mercado para garantizar el acceso de todos los argentinos a los servicios de Internet, telefonía fija y móvil, radio, servicios postales y televisión.

Misión

Promover la plena inclusión digital, facilitando a toda la población el acceso a las oportunidades que brindan las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), generando un mayor balance y competencia entre los distintos actores del mercado, agilizando su desarrollo, resguardando la debida defensa de los usuarios y fomentando la prestación de servicios con altos estándares de calidad, en el contexto de un regulador activo que refuerce el marco normativo e institucional, garantizando que la pluralidad de voces y los beneficios de la sociedad de la información estén disponibles para todos los que habitan el territorio nacional, en especial a los que viven en zonas rurales, extremas y de bajos ingresos.

Visión

Posicionarse como un referente internacional en regulaciones y control de las comunicaciones, habiendo logrado altos estándares de calidad de servicios a precios competitivos, generando espacios de inclusión digital y defensa de los usuarios, e impulsando una política pública e institucional para el correcto desarrollo del mercado.

Lineamientos

Universalizar la inclusión digital para que los beneficios de las TIC estén disponibles para todos los argentinos, potenciando las economías regionales.

Proteger a los usuarios reforzando las facultades de fiscalización y control, simplificando los trámites y generando las modificaciones regulatorias necesarias para lograrlo.

Aumentar la calidad de servicio en las comunicaciones, a través de la implementación de normativas técnicas y la incorporación de estándares de calidad de nivel internacional.

Impulsar la competencia para el desarrollo de las (TIC), a partir de la publicación de estadísticas del mercado y la modificación de regulaciones, normas y gravámenes que funcionen como herramientas para movilizar el sector.

Promover las inversiones en infraestructura para el desarrollo digital, estableciendo condiciones regulatorias y económicas propicias tanto para el fortalecimiento de redes existentes, como para nuevos despliegues.

Fomentar la transparencia y la integridad en la gestión, desarrollando una cultura organizacional basada en las buenas prácticas y en los códigos de ética y comportamiento.

Resumen ejecutivo

El presente **informe de gestión** recopila los datos más relevantes sobre el trabajo realizado por el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) durante el primer semestre del año 2017. Este documento tiene la finalidad de transmitir, de manera transparente, información clara y precisa sobre las actividades del organismo y sus resultados.

Durante el año 2017 se profundizaron distintas políticas, iniciadas en 2016, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos por medio de más acceso a las comunicaciones y bajo mayores estándares de calidad.

Este fin se está logrando gracias al trabajo conjunto de los distintos organismos e instituciones del Estado Nacional y el ENACOM. Asimismo, el constante y fluido contacto con el sector privado ha sido y será necesario para concretar planificaciones en hechos concretos.

Las siguientes fueron **las principales acciones realizadas por ENACOM en el primer semestre del 2017**.

Datos relevantes

67 Licencias de radio AM/FM

42 Licencias Únicas Argentina Digital

205 Licencias de Servicios de Valor Agregado

608 Licencias de Radioaficionados

1.363 Certificados de Operadores

2.570 Autorizaciones para Estaciones Radioeléctricas

24 Autorizaciones de Radio

38 Habilitaciones

11 Transferencias Societarias

18 Prórrogas de Licencias de Radiodifusión

942 Homologaciones de Equipos

47.751 Mediciones de Radiaciones No Ionizantes (RNI) en 46 localidades

81.909 Mediciones para comprobar la calidad y cobertura del servicio de Telefonía Móvil en 56 localidades

823 Mediciones para comprobar la calidad del servicio de telefonía fija

53.646 Horas de Fiscalización de Contenidos Audiovisuales

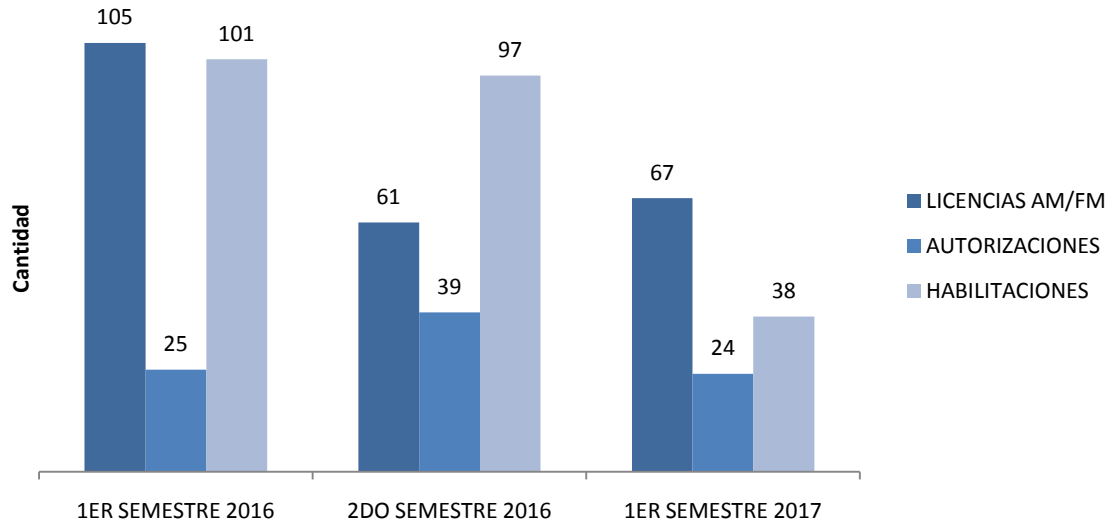
20.366 Denuncias usuarios resueltas

El foco de la gestión continúa en la normalización de los trámites pendientes, al mismo tiempo que se logra mejorar los tiempos de respuesta ante las nuevas solicitudes y se mantienen las inspecciones y auditorías técnicas con el fin de garantizar y verificar la calidad en la prestación de los servicios en todo el país.

Nuestra gestión en gráficos

Regularización de los servicios de comunicación audiovisual

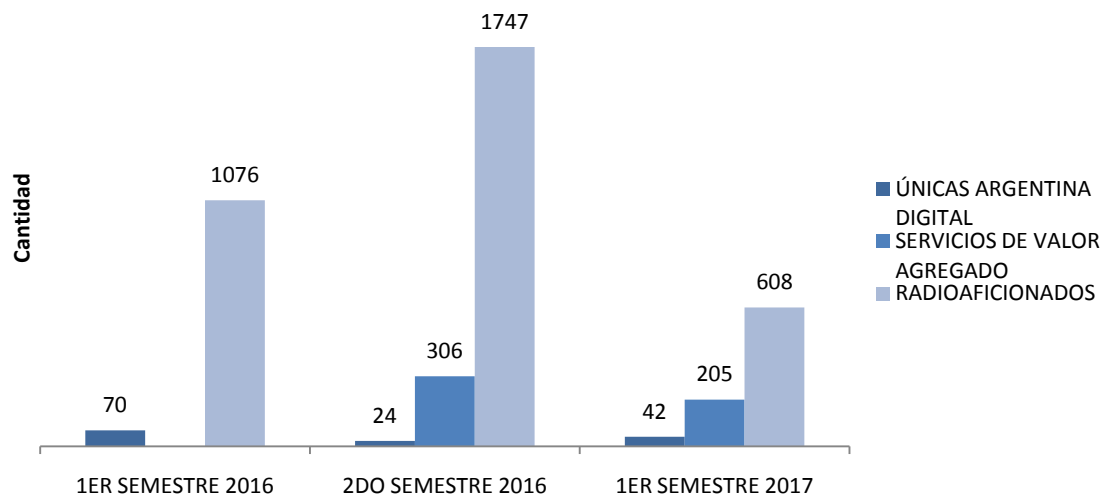
GRÁFICO I



NOTA Durante el primer semestre 2017 se continuó con el plan de regularización, con especial énfasis en las habilitaciones de los licenciatarios.

Licencias otorgadas al mercado TIC

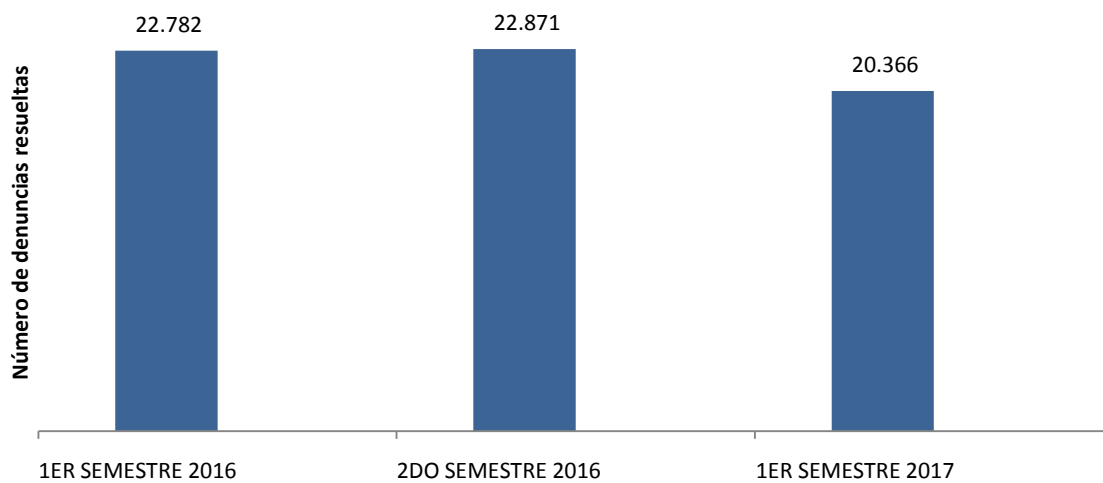
GRÁFICO II



NOTA Gracias a la entrega de Licencias de Servicios de Valor Agregado - Internet (511 hasta la fecha) hay una mayor cantidad de proveedores de este servicio. Contar con un mayor número de operadores promueve la competencia en el mercado y favorece a los usuarios quienes podrán acceder a una mayor oferta y de mejor calidad.

Atención de denuncias de usuarios

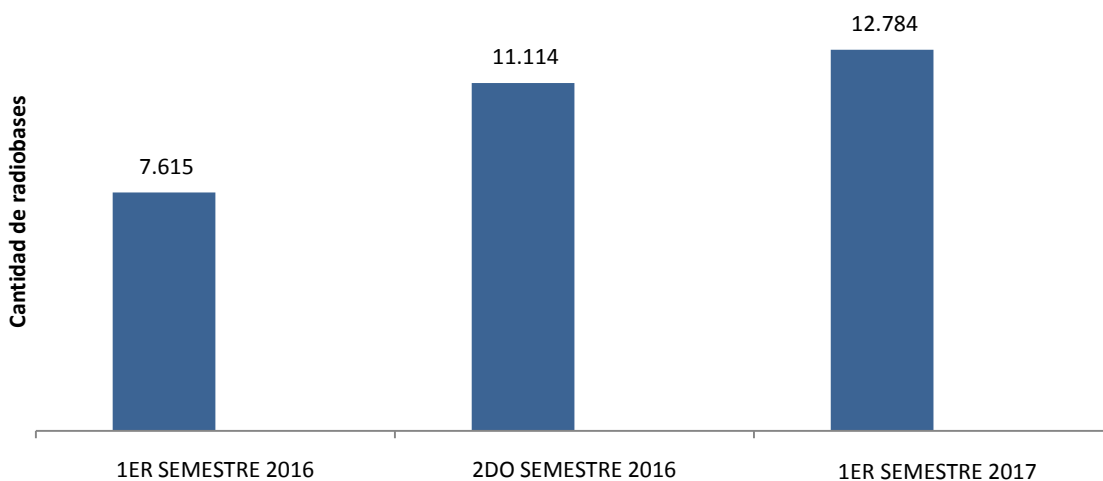
GRÁFICO III



NOTA Hasta junio 2017 se resolvieron **20.366 denuncias**. El 95% fue resuelto dentro de los 90 días, plazo establecido en la Carta Compromiso con el Ciudadano, como resultado de la labor de unificación de criterios de resolución y tratamiento de reclamos. También se resolvieron **225 reclamos de usuarios de servicios postales** (de CORASA, OCA, Andreani y Mensajerías).

Despliegue 4G

GRÁFICO IV



NOTA Desde 2016 se duplicaron la cantidad de radiobases para la prestación de servicios de 4G. A marzo de 2017 se habían desplegado más de 12 mil radiobases y la cifra sigue en ascenso. Esta tendencia es fundamental para mejorar la calidad del servicio de telefonía móvil en el país.

LINEAMIENTO I - Universalizar la inclusión digital para que los beneficios de las TIC estén disponibles para todos los argentinos, potenciando las economías regionales.

Para lograr la inclusión digital se implementaron diferentes programas de políticas públicas:

→ **FONDO DE FOMENTO CONCURSABLE PARA MEDIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL – FOMECA**

Es un fondo que permite redistribuir parte de los recursos del organismo que provienen de los medios de comunicación audiovisual para destinarlos por medio de un concurso de subsidios para fomentar a los medios comunitarios, de frontera y de pueblos originarios y, de esta forma se preserve y difunda el patrimonio cultural y la diversidad de todas las regiones y culturas que integran la Nación, y la preservación y promoción de la identidad y de los valores culturales de los pueblos originarios.

PRIMER SEMESTRE 2017 – PRINCIPALES HITOS

SE PAGARON 83 PROYECTOS POR UN TOTAL DE \$13.040.785 Y SE ENCUENTRAN EN PROCESO DE PAGO 126 PROYECTOS POR UN TOTAL DE \$23.151.468.

EL 30 DE JUNIO DE 2017 SE EMITIÓ EL PAGO A CUATRO DE LAS ENTIDADES GANADORAS¹ DE LA LÍNEA 2/2016 POR UN MONTO TOTAL DE \$ 3.995.913.

1° Avance sobre procesos administrativos para regularizar la situación de los **1.037** proyectos ganadores correspondientes a los concursos que se llevaron a cabo entre 2013 y 2015 que fueron auditados por la SIGEN durante el año 2016.

2° Análisis y evaluación de los **257** proyectos presentados para las **cinco nuevas líneas de subsidios que se abrieron durante el año 2016²** y fueron seleccionados **230³**.

3° Inauguración de una nueva etapa en la selección de los proyectos ganadores del FOMECA 2016 con fuerte énfasis en la transparencia del proceso y en la selección de los jurados que lo integran.

MEJORAMOS LOS CRITERIOS PARA EL ACCESO A LOS BENEFICIOS DE FOMECA

Con el fin de hacer más transparente, justa e imparcial la selección de beneficiarios de subsidios de FOMECA se acogieron los siguientes criterios:

¹ Asociación Civil Trabajo Educación y Cultura, Cooperativa de Trabajo Pares Limitada, Cooperativa de trabajo PPR Limitada, Asociación Civil Centro de Rehabilitación y Capacitación San Martín de Residentes Salteños.

² 1) Equipamiento y Adecuación Edilicia para Radios; 2) Equipamiento y Adecuación Edilicia para emisoras de TV; 3) Gestión de Medios; 4) Producción de Contenidos Radiofónicos; 5) Producción de Contenidos Audiovisuales.

³ Los 27 proyectos que quedaron afuera del concurso pertenecen a entidades que no se encontraban habilitadas según lo que establece el reglamento o no habían cumplido con los plazos establecidos.

Nuevos Criterios de Evaluación. Incluye el análisis presupuestario, el análisis técnico y la evaluación de control documental. Pasada esta fase del proceso, las entidades tuvieron la oportunidad de subsanar errores u omisiones y se realizó un informe destinado al Comité de Evaluación.

Asegurar Resultado Imparcial. Para ello, se clasificaron a los proyectos según la región, el tipo de destinatario (pueblos originarios o asociaciones civiles sin fines de lucro), y el tipo de servicio que presta (emisora o productora).

Árbol de Procesos para las Líneas 2016. Tiene el objetivo de actualizar el Sistema de Gestión FOMECA.

→ **SERVICIO UNIVERSAL (SU)**

El servicio universal es el conjunto de servicios de TIC que deben prestarse a todos los usuarios, garantizando su acceso bajo condiciones de calidad y a precios justos con independencia de su localización geográfica, ingresos u otras características sociales.

El SU se implementa a través de programas liderados por ENACOM y solventados con recursos del **Fondo Fiduciario de Servicio Universal** que se compone de los aportes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones que deben aportar el uno por ciento (1%) de la totalidad de los ingresos devengados por su prestación, netos de los impuestos y tasas que los graven.

POLÍTICAS RESPALDADAS POR EL SERVICIO UNIVERSAL

PROGRAMA NACIONAL DE ACCESO A TIC PARA ADULTOS MAYORES

El programa tiene como objetivo garantizar el acceso de los adultos de 60 años o más a las TIC, mediante la entrega de dispositivos electrónicos en línea con el Programa Conectividad⁴.

PRIMER SEMESTRE 2017 La primera etapa del programa, que contempla la entrega de **33.500 tablets** y la realización de una capacitación orientada a la formación de ciudadanía digital se encuentra en proceso de licitación.

→ **EL ESTADO EN TU BARRIO**

ENACOM brinda conectividad inalámbrica en los operativos de “El Estado en tu Barrio”: un programa que fue iniciativa del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires y que persigue acercar a los vecinos distintas facilidades de trámites y gestiones públicas. Hoy es un programa interministerial coordinado por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Durante el **PRIMER SEMESTRE 2017** ENACOM participó de **23 operativos**.

⁴ Ver Lineamiento V para más información sobre Programa Conectividad.

LINEAMIENTO II – Proteger a los usuarios de comunicaciones, reforzando las facultades de fiscalización y control, simplificando los trámites y generando las modificaciones regulatorias necesarias para lograrlo.

Atención de denuncias de usuarios

GRÁFICO V



NOTA Hasta junio 2017 se resolvieron **20.366 denuncias**. El 95% fue resuelto dentro de los 90 días, plazo establecido en la Carta Compromiso con el Ciudadano, como resultado de la labor de unificación de criterios de resolución y tratamiento de reclamos. También se resolvieron **225 reclamos de usuarios de servicios postales** (de CORASA, OCA, Andreani y Mensajerías).

Normalización del call center

INDICADORES

Total atención telefónica a usuarios: **159.888**.

PRINCIPALES CONSULTAS DE LOS USUARIOS

- ¿Cómo iniciar una denuncia en ENACOM?
- Estado de denuncias y expedientes ya iniciados.
- Programa +Simple, las nuevas resoluciones sobre IMEI y FOMECA.

EL PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS AUMENTÓ DE UN 59% A UN 88%.

Sanciones a empresas

Por cuenta de las denuncias iniciadas por los usuarios de telecomunicaciones se generaron **4.446** proyectos de sanción. Esta cifra equivale a 22% más de proyectos que en 2016.

- Se capacitaron 19 delegaciones para incorporarlas en la elaboración de proyectos de sanción. Las delegaciones contribuyeron con el 26% del total de proyectos realizados. Hubo un 90% de incremento de proyectos en junio en comparación a enero. Desde enero a la fecha se incrementó en un 240% la cantidad de proyectos de sanción realizados.
- A partir de las irregularidades encontradas en las inspecciones de los servicios fijos y móviles y las auditorías para verificar las correctas liquidaciones de tasas y facturación de las empresas se realizaron 546 imputaciones. El 82% de las mismas derivó en proyectos de sanción.

Reuniones trimestrales con defensa nacional del consumidor, organizaciones de la sociedad civil y el sector privado

ENACOM participó como expositor en la 81° Asamblea Ordinaria del Consejo Federal del Consumo (COFEDEC) realizada en la ciudad de Rosario. En dicho encuentro, se presentó el estado actual de los reclamos de telefonía fija y móvil, haciendo énfasis en las acciones realizadas desde el organismo tendientes a mejorar la calidad de atención a los usuarios y la calidad de los servicios TIC.

Posterior al COFEDEC, se inició un trabajo mancomunado con la DNDC (Dirección Nacional de Defensa del Consumidor) que abarca tres aspectos: (i) mesas de trabajo con las licenciatarias tendientes a la disminución de reclamos de telefonía móvil y fija; (ii) mesas de trabajo entre las Direcciones del Consumidor Provinciales y ENACOM, con el fin de lograr un trabajo conjunto en la atención y resolución de reclamos de los usuarios de servicios TIC; y (iii) mesas de análisis de normativa y cláusulas contractuales con el fin de lograr una mejor protección de los derechos de los usuarios de los servicios TIC.

Mejora en la atención de servicios y reclamos postales

PRIMER SEMESTRE 2017 – PRINCIPALES HITOS

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD RECIBIDA	PORCENTAJE RESUELTO	PERÍODO DE TIEMPO
Certificación de condición de operador postal ⁵	221	100%	Normal (72hs) Urgente (24hs)
Usuarios (CORASA, OCA, Andreani y Mensajerías)	225	60% de los reclamos postales proyectados para todo el 2017	

Mediciones de Radiaciones Electromagnéticas No Ionizantes (RNI)

⁵ La importancia radica en que estos valores representan oportunidades de trabajo a los prestadores postales que deben acreditar su condición de operador postal en licitaciones.

Desde 2016 ENACOM mantiene un programa sistemático de mediciones de campos electromagnéticos para grandes áreas. Se miden simultáneamente los niveles de intensidad de campo electromagnético emitidos por los servicios de radiocomunicación (incluyendo AM, FM, TV y celulares), recorriendo distintas localidades.

CANTIDAD DE MEDICIONES RNI REALIZADAS (Primer Semestre 2017): 47.751 en 46 localidades. En el Gráfico III se muestra la evolución de estas mediciones desde el año 2016.

DE LAS MEDICIONES DE RNI REALIZADAS NINGUNA SUPERÓ EL MÁXIMO NIVEL DE EXPOSICIÓN A CAMPOS ELECTROMAGNÉTICOS (CEM) CONSIDERADO COMO SEGURO PARA LA POBLACIÓN POR EL MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN.

Antenas Amigables

ENACOM creó el portal Antenas Amigables: un sitio educativo y de información general destinado a concientizar a la población sobre la importancia de la instalación de antenas y el despliegue de infraestructura para los servicios móviles. Esta iniciativa se complementa con la campaña de concientización en los municipios a través de la cual se brinda charlas técnicas a las comunidades vecinales, concejos deliberantes y demás autoridades en donde se explica en detalle cómo funcionan los equipamientos de telecomunicaciones. Por cuenta de esta campaña se ha participado en varias oportunidades de audiencias públicas para el análisis de un nuevo marco normativo.

Durante el primer semestre de 2017 se realizaron charlas de Antenas Amigables en **58** municipios.

Firma de Convenios Municipales

Mediante estos convenios, ENACOM se pone a disposición de los municipios a través de distintas acciones como la realización de mediciones de Radiaciones No Ionizantes (RNI) de las antenas de telefonía móvil, y el asesoramiento legal y técnico en cuanto al despliegue y funcionamiento del servicio.

Durante el primer semestre de 2017 se suscribieron **23** convenios con municipios.

Revisión y actualización de ordenanzas

Cuando la normativa local que regula el despliegue de infraestructura tiene varios años de antigüedad no contempla la evolución tecnológica de los últimos años, ni las necesidades actuales de calidad de los servicios de telefonía móvil. Por tal razón, en caso de que algún municipio lo requiera, ENACOM participa en las revisiones de la normativa local y sugiere una ordenanza modelo para que cada concejo la adapte a su municipio. El objetivo de esta campaña es que los municipios, en caso de que sea necesario, revisen sus ordenanzas y las adapten acorde con las características de las tecnologías disponibles hoy.

Durante el primer semestre de 2017 fueron 35 los municipios que revisaron sus ordenanzas.

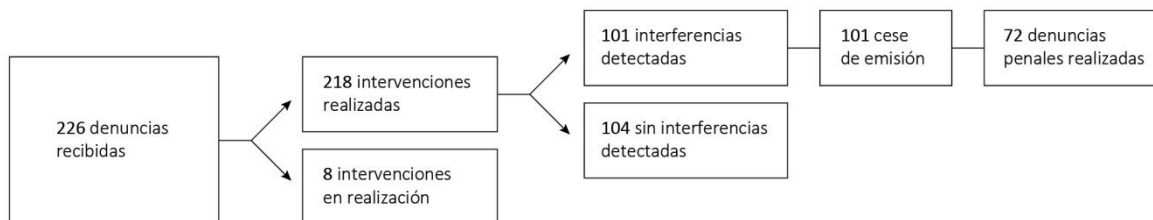
Interferencias a servicios esenciales

Resolución Enacom N° 9435/2016

Se aprobó el Protocolo de Interferencias de Aeropuertos que contempla el procedimiento previsto para el caso de interferencias perjudiciales sobre el Servicio Móvil Aeronáutico (SMA) y Servicio de Radionavegación Aérea (SRNA) utilizados en Aeropuertos y Aeródromos.

El protocolo dicta que debe ser radiolocalizada la emisora que interfiere los servicios esenciales, realizarse el encuadre legal de la misma, y en función de las particularidades y antecedentes del caso, el ENACOM tiene las facultades de dictar la ilegalidad, secuestro, decomiso, o clausura de la misma.

GRÁFICO VI



Durante el semestre se recibieron 226 denuncias y se realizaron 218 intervenciones. Se detectaron 101 interferencias de estaciones de radiodifusión. Todas ellas fueron intimadas para que cesaran emisiones. Se realizaron 72 denuncias penales y se decomisaron 35 estaciones de radiodifusión.

Secuestro de equipos terminales móviles

Asistencia técnica en conjunto a las fuerzas de seguridad

La asistencia tiene como objetivo identificar casos asociados con el fraude de equipos móviles (dispositivos irregulares, hurtados o extraviados; terminales con denuncias de robo, hurto o extravío; equipos con IMEI adulterado y celulares con procedencia dudosa) en los términos de la Resolución ENACOM N° 2459/2015.

CANTIDAD DE ASISTENTAS TÉCNICAS (Primer Semestre 2017): 1.562.

CANTIDAD DE EQUIPOS SECUESTRADOS (Primer Semestre 2017): 470⁶.

⁶ Fuente Policía de la Nación y Ciudad.

LINEAMIENTO III – Aumentar la calidad de servicio en las comunicaciones, a través de la implementación de normativas técnicas y la incorporación de estándares de calidad de nivel internacional.

Inspecciones de telefonía móvil

Las inspecciones buscan controlar y verificar la cobertura y calidad del servicio de comunicaciones móviles de acuerdo a la normativa vigente. Las mediciones se realizan sobre los conceptos de accesibilidad y retenibilidad, cuyo fin es medir la posibilidad de acceder o no a la llamada y si se corta durante el transcurso de la misma. En el Gráfico III se muestra la evolución en el número de inspecciones de calidad realizadas por ENACOM desde 2016.

CANTIDAD DE MEDICIONES REALIZADAS (1er Semestre 2017): 81.909 en 56 localidades.

A partir de Enero de 2017 se iniciaron las mediciones en las capitales de provincia, las ciudades de Mar del Plata, Bahía Blanca y Rosario incluidas en la Etapa I del Despliegue de Cobertura 4G⁷. Asimismo, se corroboró el estado del servicio brindado por los operadores vigentes en las redes 2G y 3G en dichas ciudades y en el Área Metropolitana de Buenos Aires⁸.

Inspecciones de telefonía fija

Tienen como objetivo comprobar el correcto funcionamiento de los Servicios Semi-Públicos de Larga Distancia (SSPLD) e identificar el eventual riesgo eléctrico del plantel exterior que puedan ocasionar perjuicios a los usuarios.

Los **SSPLD** tienen el propósito de permitir que pequeñas localidades en donde no existe red domiciliaria y que cuentan con menos de 500 habitantes se encuentren comunicadas e interconectadas a la red telefónica pública. El SSPLD se brinda mediante terminales telefónicas de acceso público que permiten efectuar o recibir llamadas en zonas que, por su ubicación geográfica, se encuentran muy distantes de centros poblacionales y, en muchos casos, constituyen el único medio de comunicación posible.

CANTIDAD DE INSPECCIONES SSPLD (Primer Semestre 2017): 528.

→ Se encontraron irregularidades en el 67,4% de los casos.

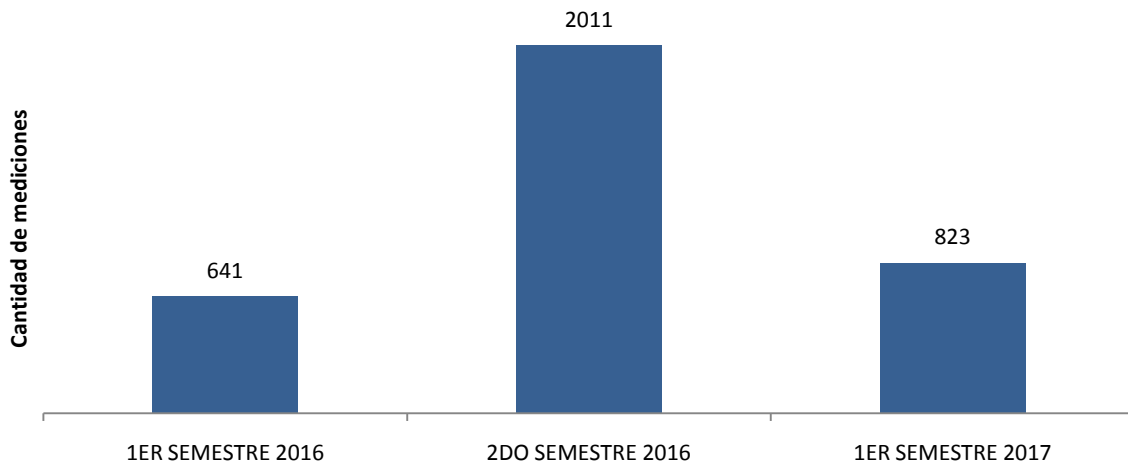
CANTIDAD DE INSPECCIONES RIESGO ELÉCTRICO (Primer Semestre 2017): 295.

→ Se encontraron irregularidades en el 87,86% de los casos.

⁷ Resolución 38 SC 2014 – Capítulo XI – Anexo III OBLIGACIONES DE COBERTURA.

⁸ Definidas de acuerdo con el Decreto N° 1461/93 y sus modificatorios.

GRÁFICO VII

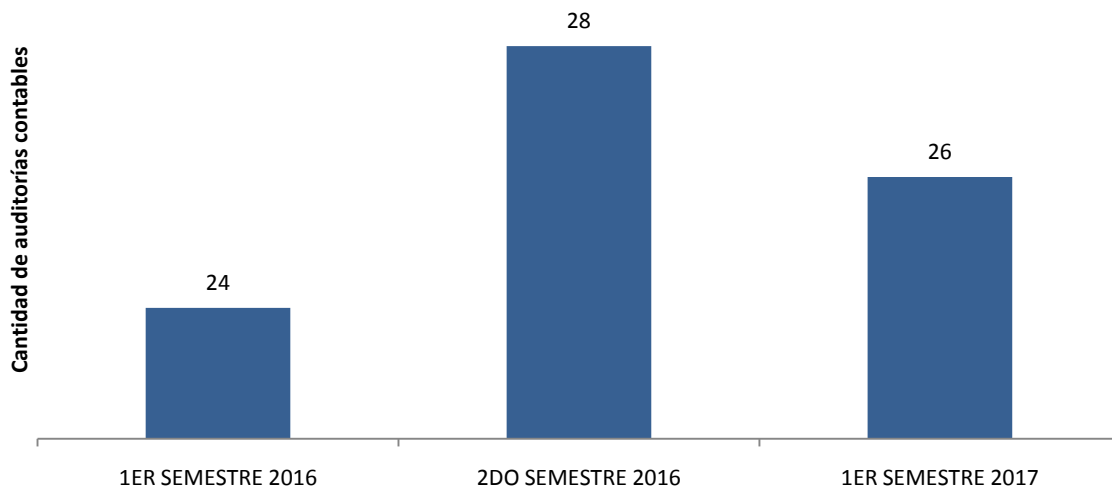


NOTA: Incluye mediciones de riesgo eléctrico y SSPLD.

Auditorías contables

Con el fin de controlar tanto el aporte que realizan las licenciatarias a través de la Tasa de Control, Fiscalización y Verificación, el Derecho de Estaciones Radioeléctricas y aportes al Fondo Fiduciario del Servicio Universal, así como la facturación que realizan a sus usuarios, la gestión del organismo continúa enfocada en auditar la correcta liquidación de las diferentes obligaciones que poseen las empresas tanto con el Estado como con los consumidores.

GRÁFICO VIII



NOTA: De las auditorías realizadas durante el primer semestre del 2017, 9 fueron referidas a la contabilidad de las licenciatarias, cuyas revisiones generaron ingresos por más de \$10 M. 17 auditorías fueron sin fines

recaudatorios y se enfocaron en la facturación que las licenciatarias realizan a sus clientes en defensa de los intereses de los consumidores.

Comprobaciones técnicas del espectro radioeléctrico

Primer Semestre 2017

Comprobaciones Técnicas relacionadas a la Telefonía Celular: 4.401.

Mediciones sobre los diferentes Servicios de Comunicación Audiovisual (AM, FM, TV): 3.450.

También se atendieron **813** requerimientos de:

- Denuncias de Terceros.
- Reclamos de Usuarios del espectro radioeléctrico por problemas de interferencias, infracciones y usos indebidos o de estaciones no autorizadas.

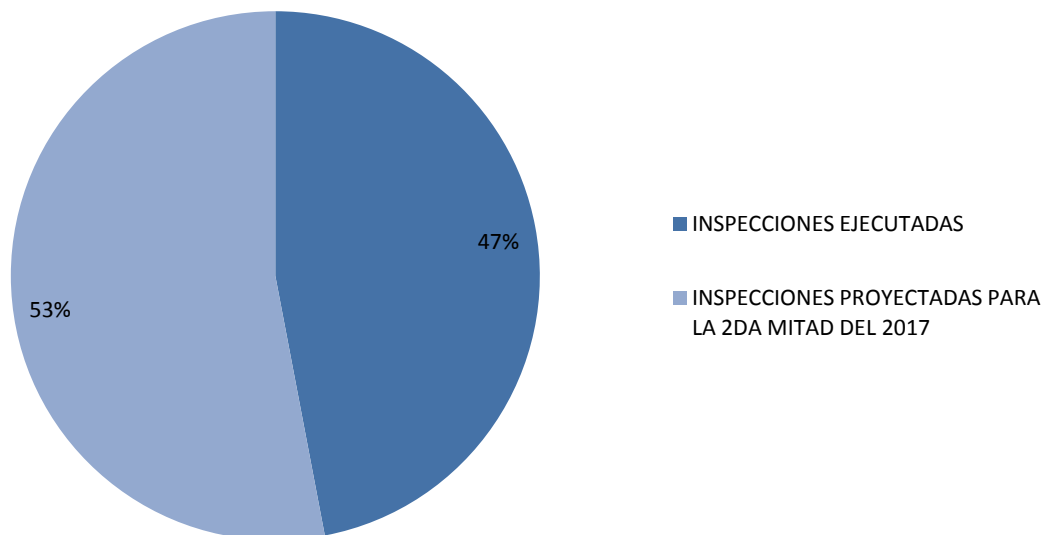
Control de la actividad postal

Primer Semestre 2017

Se ejecutó **el 47% de las 1.250 inspecciones** operativas del Plan de Control Postal aprobado para el 2017.

El objetivo es verificar la prestación del servicio en relación al ámbito geográfico (cobertura y medios), inmuebles afectados, bocas de admisión y servicios autorizados, como así también los estándares de calidad comprometidos para las distintas prestaciones.

GRÁFICO IX



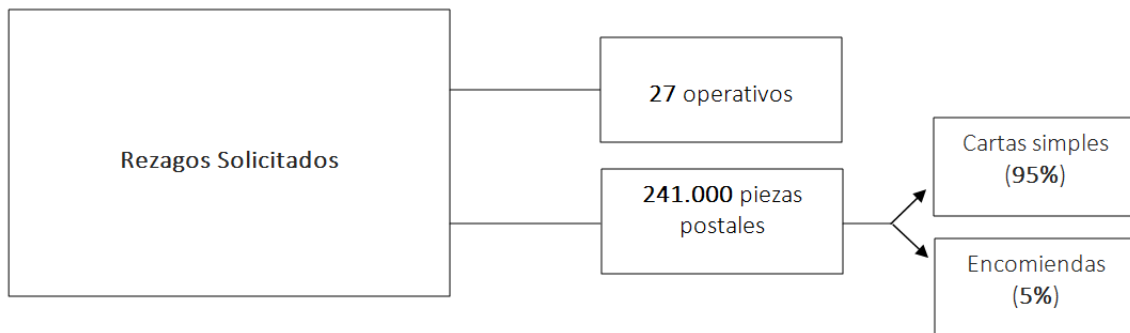
Fiscalización de procedimientos de envíos caídos en rezago

Todo envío postal, carta o encomienda que no puede ser entregado al destinatario por diversas circunstancias o ser devuelta al remitente, pasado los tiempos de guarda establecidos debe ser sometido a proceso de rezago. El prestador de servicios postales se comunica al ENACOM solicitando la asistencia de inspectores para su actuación como veedores a los fines de disponer sobre el destino final de los objetos hallados dado que el prestador no es dueño de las piezas.

Primer Semestre 2017

Se cumplió con las **27 solicitudes de procedimientos de rezago**.

GRÁFICO X



Auditoría a Laboratorios de Homologación de Equipos

Los laboratorios acreditados por ENACOM son los responsables de la emisión de los Informes de Ensayos. Estos documentos forman parte de la solicitud formal de homologación de un modelo y muestran los resultados obtenidos durante las mediciones realizadas en base a una norma técnica ENACOM. La reglamentación vigente establece mecanismos de auditorías y controles sobre los mismos por parte de ENACOM.

Primer Semestre 2017

Laboratorios auditados:

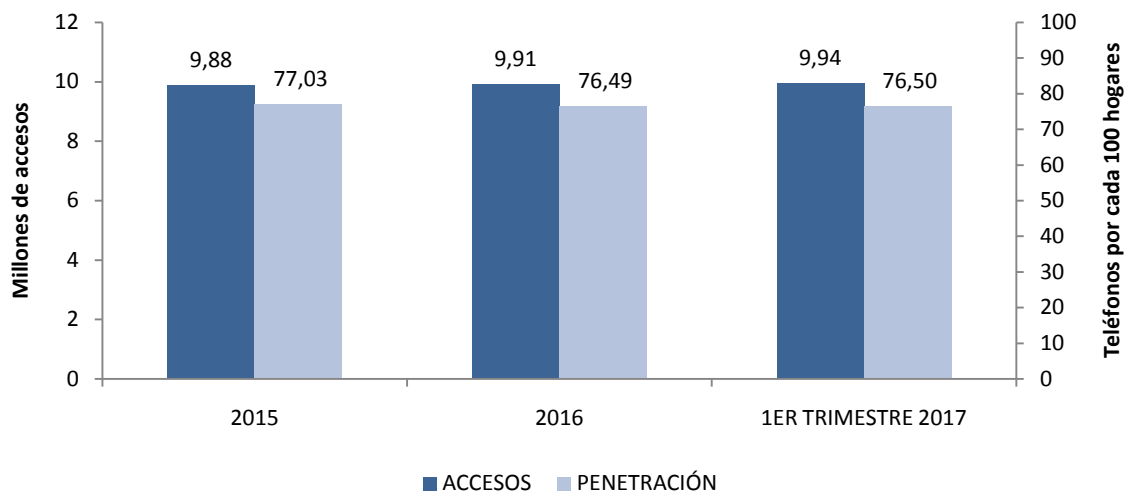
- Laboratorios Unidos S.A.
- Laboratorio TÜV Rheinland.
- Laboratorio TERALAB.

LINEAMIENTO IV – Impulsar la competencia para el desarrollo de las (TIC), a partir de la publicación de estadísticas del mercado y la modificación de regulaciones, normas y gravámenes que funcionen como herramientas para movilizar el sector.

A partir de las medidas tomadas por el Estado Nacional se favoreció el desarrollo de un mercado más amplio, competitivo y moderno. Esto se tradujo en un crecimiento del acceso a las tecnologías, generando nuevas oportunidades de desarrollo en condiciones de mayor igualdad.

Telefonía fija

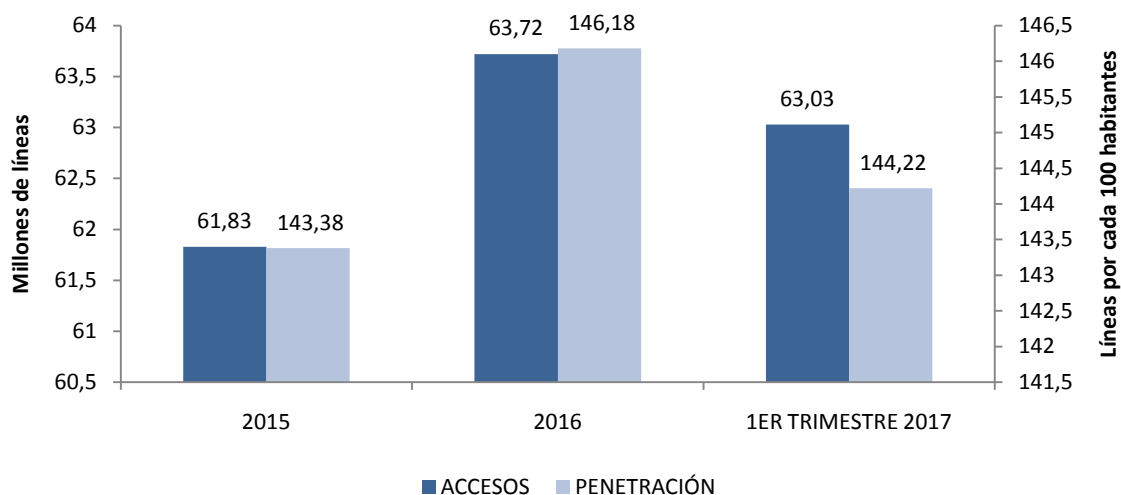
GRÁFICO XI



Por cuenta de los avances tecnológicos; la rápida difusión de la telefonía móvil y la consecuente sustitución de la telefonía fija por la celular, sumado a la creciente disponibilidad de soluciones a través de Internet para la interacción por voz y video, la telefonía fija ha venido rezagándose respecto de los otros servicios de comunicaciones. Este proceso es una realidad que se manifiesta tanto en Argentina como en el resto de países del mundo. En los últimos años la telefonía fija ha crecido menos del 1% anual y su uso sigue siendo más predominante por parte de los hogares (84%) que por otros sectores. A pesar del acotado crecimiento de las nuevas líneas fijas, la penetración del servicio continúa siendo una de las más altas de la región (76,5 líneas fijas por cada 100 hogares).

Telefonía móvil

GRÁFICO XII



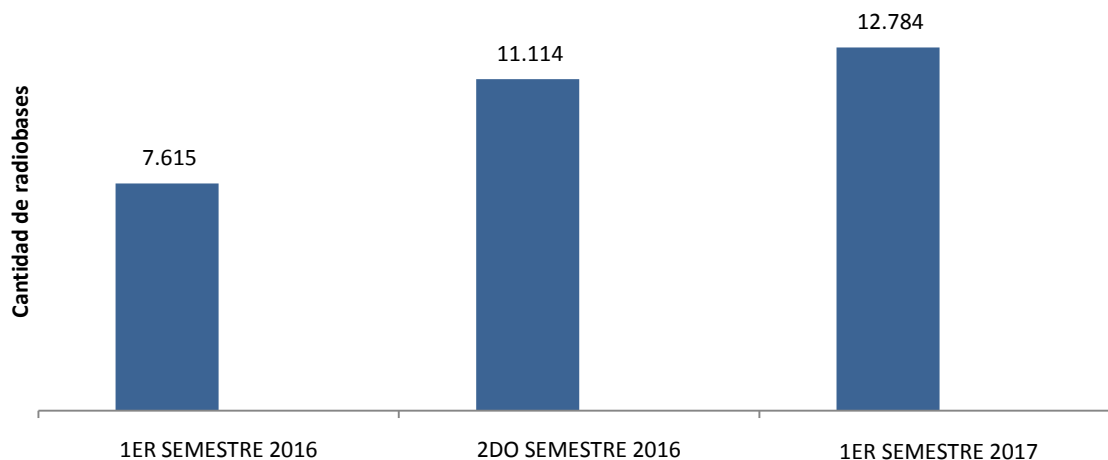
Hay más líneas de telefonía móvil que habitantes en Argentina. El país cuenta con más de 63 millones de líneas operativas que equivale a una penetración del servicio por encima del 144% (la más alta de la región) y un crecimiento anual de 3,04% en los accesos en 2016. Aunque las cifras de 2017 del Gráfico XI parecieran indicar un decrecimiento en el uso del servicio debe resaltarse que los operadores pasan por procesos de depuración de líneas sin uso prolongado con el fin de recuperar la numeración y que el segundo y tercer trimestre suelen ser los periodos de mayor crecimiento del número de líneas.

Adicionalmente, el total de minutos de llamadas ha crecido 2,5% en el último año indicando que sigue siendo un servicio demandado por los usuarios y que las alternativas de comunicación por Internet no han rezagado completamente a la voz móvil. En términos de sustitución tecnológica es importante resaltar que Argentina es el segundo país en penetración de la tecnología móvil de 4G, seguido únicamente de Uruguay. Adicionalmente, Argentina fue durante el último semestre el país con la adopción más rápida de esta tecnología en el continente. El reciente despliegue de infraestructura implicó que en los últimos dos años la cantidad de radiobases para la prestación de servicios móviles se haya multiplicado por ocho veces.

Respecto del perfil de pago de los clientes de telefonía móvil, continua la tendencia de una fuerte base conformada por usuarios vinculados mediante la modalidad prepago (88%), frente a un menor número de clientes con planes pospago (12%).

Despliegue 4G

GRÁFICO XIII



Desde 2016 se duplicaron la cantidad de radiobases para la prestación de servicios de 4G. A marzo de 2017 se habían desplegado más de 12 mil radiobases y la cifra sigue en ascenso. Esta tendencia es fundamental para mejorar la calidad del servicio de telefonía móvil en el país.

Portabilidad

La portabilidad numérica es la capacidad técnica que permite al usuario titular cambiar de prestador de servicios portables conservando su número. De esta manera, se permite a los usuarios del servicio de telefonía móvil cambiar de compañía prestadora cuando lo deseen, sin perder su número de línea en la migración. Esto favorece la competencia entre las operadoras ya que para mantener a sus suscriptores y atraer a nuevos deben ofrecer un servicio de buena calidad y a un precio razonable.

Indicadores

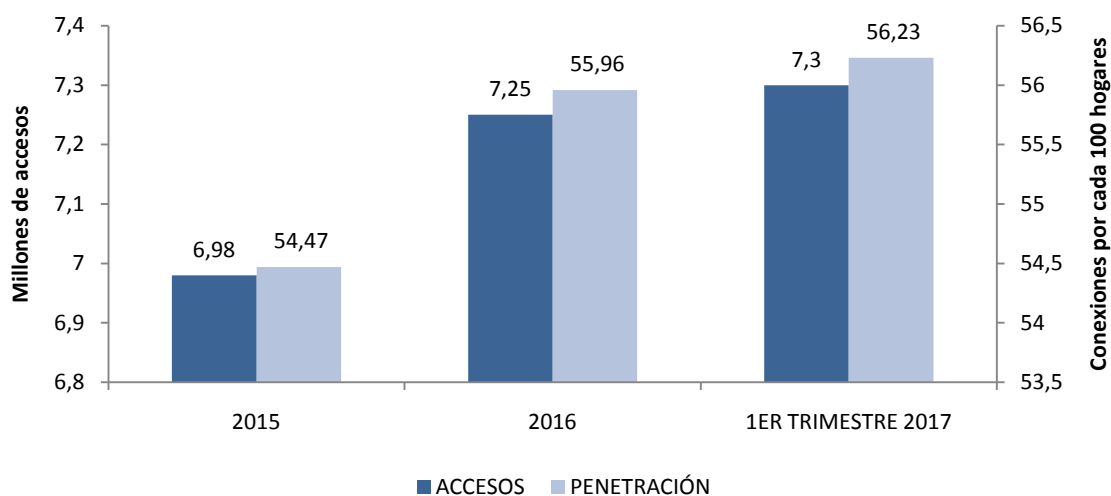
- Total de portaciones año 2016: **1.788.237**
- Total de portaciones acumuladas hasta fines del 2016: **4.490.319**
- Promedio mensual 2016: **149.019**
- Promedio mensual histórico: **77.419**
- Variación interanual: **66,17 %**
- Total de portaciones del primer trimestre 2017: **341.045**

Al finalizar el año 2016, la portabilidad numérica llegó al valor histórico acumulado de 4.490.319 portaciones, con un crecimiento anual record. Esta tendencia sigue en crecimiento gracias a mejoras implementadas. Las más recientes relacionadas con los plazos del trámite.

POR MEDIO DE LA [RESOLUCIÓN 170-E/2017](#) LOS PLAZOS DEL PROCESO DE PORTABILIDAD NO DEBERÁN DEMORAR MÁS DE UN (1) DÍA HÁBIL A PARTIR DE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD POR PARTE DE LA PRESTADORA, A DIFERENCIA DE LOS CINCO (5) QUE ESTABAN ESTABLECIDOS ANTERIORMENTE. ASIMISMO, EL PLAZO MÁXIMO DE PERMANENCIA SERÁ DE 30 DÍAS EN EL NUEVO PRESTADOR ELEGIDO, REDUCIENDO LOS 60 DÍAS MÍNIMOS ESTABLECIDOS POR LA ANTERIOR DISPOSICIÓN.

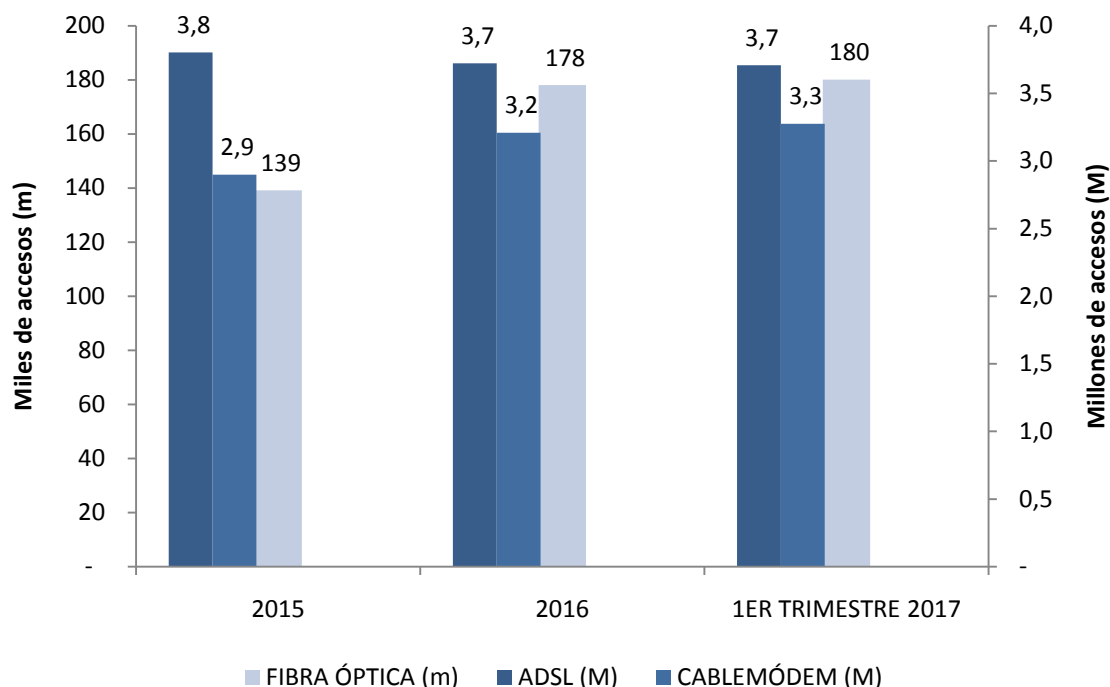
Internet fijo

GRÁFICO XIV



La difusión del acceso a Internet es la de mayor velocidad entre los servicios TIC. A la fecha, más de la mitad de los hogares argentinos cuentan con acceso a banda ancha fija y la penetración aumenta con celeridad. Esta tendencia está ilustrada en el Gráfico XIII. En el último semestre hubo un crecimiento del 1,29% en el número de accesos y un crecimiento de 5,68% durante los últimos doce meses de la misma variable. De los más de siete millones de accesos en el país, el 51% de los hogares accede a Internet a través de cable de cobre (ADSL). El 44% lo hace por medio de cable módem y el 2,5% se conectan por fibra óptica. Sin embargo, hay evidencias de evolución en las tecnologías de acceso a la red. Mientras las conexiones de cobre decrecen anualmente a una tasa del 2%, el cable coaxial y la fibra óptica crecen al 10 y 11%. La disponibilidad y uso de tecnologías más modernas han implicado el acceso a mejores velocidades de navegación.

GRÁFICO XV



Aunque la mayoría de los argentinos cuentan con una velocidad de bajada entre 1 y 6 Mbps, hoy más del 30% de los hogares se beneficia de velocidades superiores a 6 Mbps frente al 20% que accedía a ellas hace solo un año. El desarrollo del mercado se verá positivamente impactado por una exitosa política pública de promoción de la cobertura. Persiguiendo este propósito, ENACOM lidera el Programa de Conectividad para el fomento de la infraestructura de banda ancha en asentamientos, urbanizaciones y complejos de vivienda; la iniciativa de Aportes No Reembolsables del Servicio Universal que en sus dos etapas financiará con 1.150 millones de pesos proyectos de banda ancha en poblaciones de menos de 2.500 (1ra etapa) y menos de 5.000 habitantes (2da etapa). Del mismo modo, el plan federal de despliegue de fibra (REFEFO) pretende alcanzar 891 localidades con inversiones de más de 1.300 millones de pesos⁹.

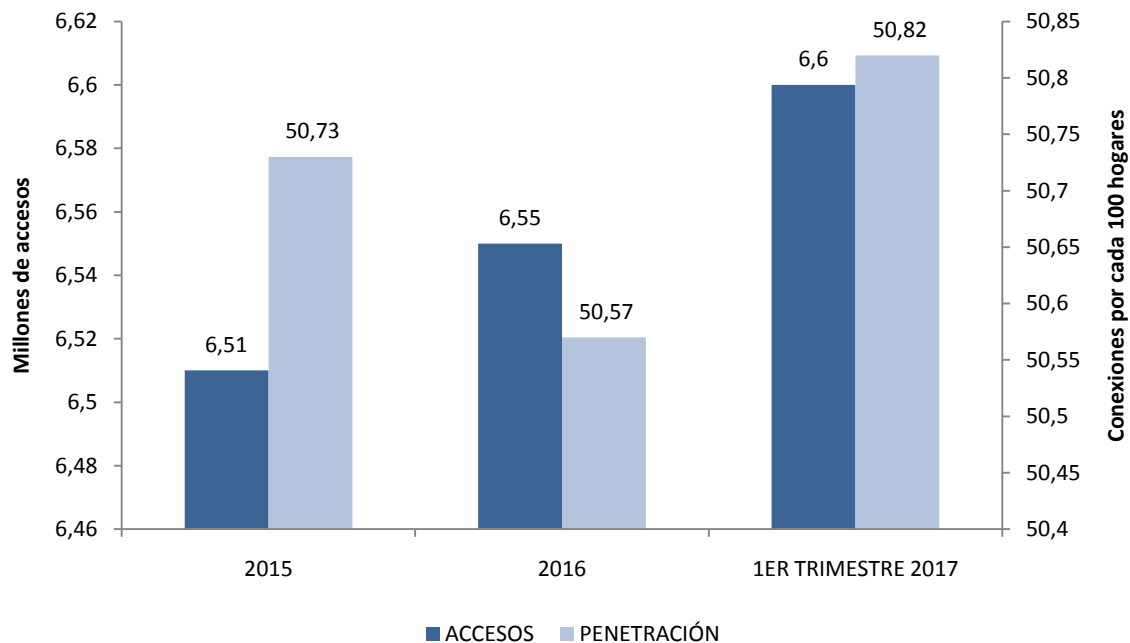
Televisión paga

El mercado de televisión paga está conformado por los servicios de televisión por suscripción y la televisión satelital. Argentina es el mercado del continente con la mayor penetración de televisión paga que desde hace tres años se encuentra por encima del 70%. De los hogares alcanzados por el servicio, el 72% tienen una conexión de cable y el restante 28% acceden por medio de satélite.

⁹ Ver Lineamiento V para más información sobre Programa Conectividad.

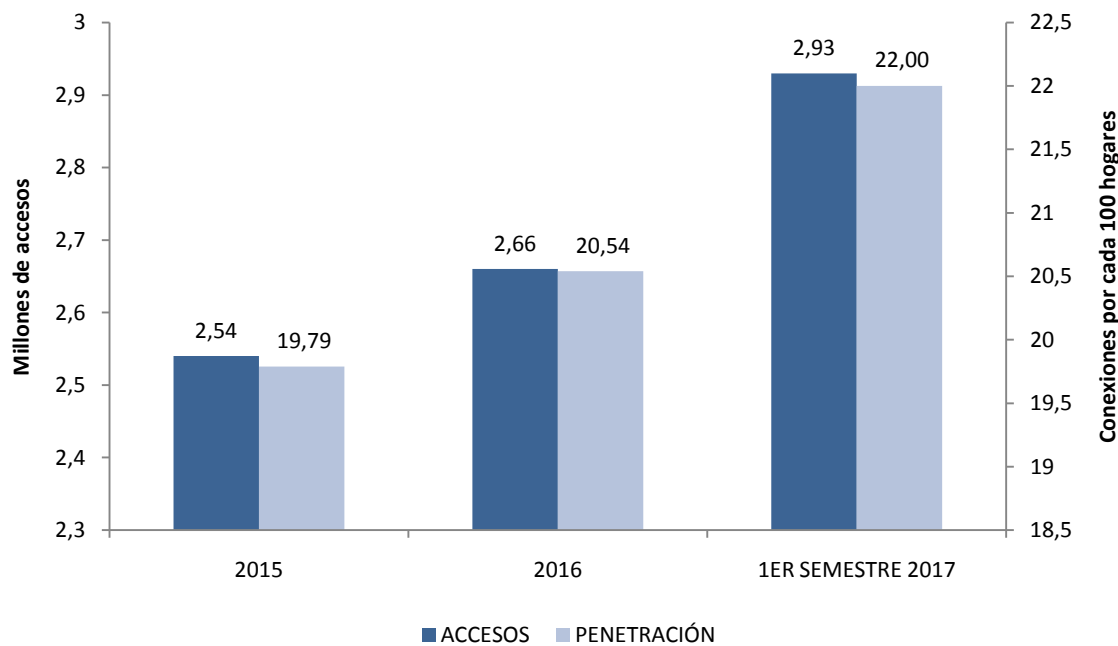
Televisión por suscripción (cable)

GRÁFICO XVI



TV por suscripción satelital

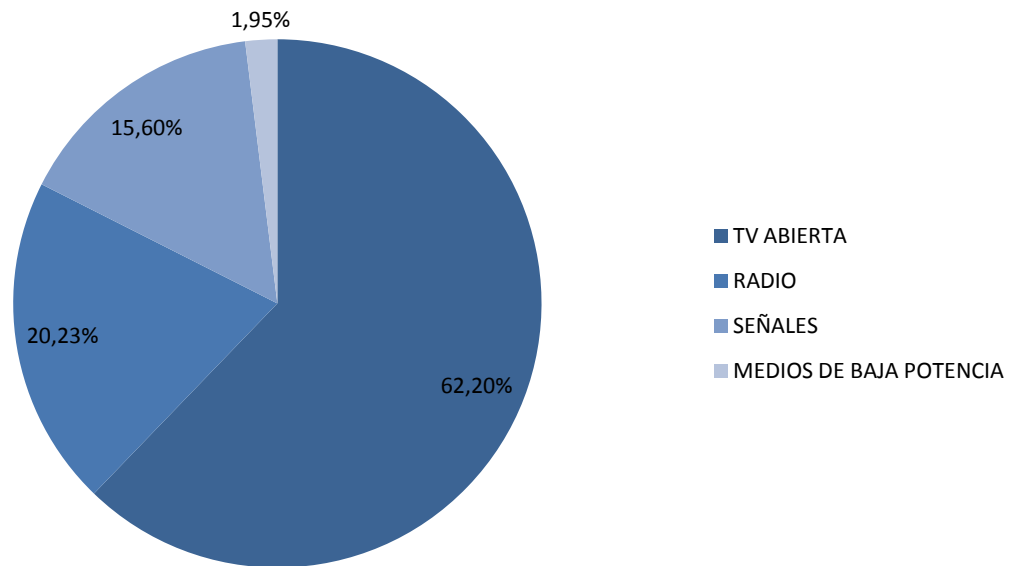
GRÁFICO XVII



Mercado audiovisual

EL MERCADO AUDIOVISUAL EXPERIMENTÓ UN CRECIMIENTO EN SUS INGRESOS DEL 41,4% CON RESPECTO AL PRIMER TRIMESTRE DE 2016.

GRÁFICO XVIII



Como vemos en el Gráfico XVIII, de estos ingresos, el servicio con mayor renta fue la televisión abierta (62,2%), seguido por la radio (20,23%); por las señales (15,6%) y los medios de baja potencia (1,95%). Estas cuotas de mercado conservan el orden que se ha observado en el mercado desde hace dos años. Respecto de las fuentes de estos ingresos, la publicidad continúa siendo la principal alternativa de financiación (82,57%), seguido por las señales (8,42%) y los abonos (3%).

LINEAMIENTO V – Promover las inversiones en infraestructura para el desarrollo digital, estableciendo condiciones regulatorias y económicas propicias tanto para el fortalecimiento de redes existentes como para nuevos despliegues.

Programa conectividad

El Programa Conectividad tiene como objetivo propiciar la implementación de proyectos que tengan por objeto la prestación de servicios mayoristas o minoristas sobre áreas con necesidades insatisfechas mediante el desarrollo de redes de transporte o el fortalecimiento de las redes de acceso existentes o la generación de condiciones económicas propicias para el desarrollo de nuevas redes de acceso. Este programa está financiado por el Servicio Universal¹⁰.

Proyecto de Acceso a Servicios TIC a través de la Red Federal de Fibra Óptica

El objetivo del proyecto es la integración a la red, su desarrollo y la puesta en servicio de 120 nodos de distribución, los cuales se integrarán a los nodos existentes, y las capacidades centrales de control y gestión de la red, dejarían operativos un total de 185 nodos, beneficiando potencialmente en forma indirecta a una población estimada de más de 15 millones de habitantes, distribuida en 891 localidades de todo el país. Su ejecución fue encomendada a la Empresa Argentina de Soluciones Satelitales S.A. (ARSAT).

El proyecto tiene un presupuesto asignado de \$1.329 millones, de los cuales \$863,85 millones fueron desembolsados a ARSAT en septiembre de 2016 en carácter de anticipo. **Durante el mes de junio de 2017**, se realizó un desembolso de \$199,35 millones a partir de la validación con las auditorías de la Universidad Tecnológica Nacional y la Auditoría General de la Nación de la conclusión de la primera etapa del Proyecto que incluyó 29 nodos.

Concurso de Aportes No Reembolsables para el Mejoramiento de las Redes

Contempla a localidades censales de hasta 2.500 habitantes, en la que se financiará el 80% de la inversión en actualización de las tecnologías utilizadas en las redes de acceso en localidades o, en el caso de las localidades de menos de 500 habitantes, la creación de nuevas redes que permitan dar servicios TIC. Los montos a financiar son de hasta \$2 millones para proyectos con una localidad o hasta \$3 millones en proyectos con más de una.

Se recibieron más de 170 proyectos. Actualmente, el organismo se encuentra evaluando la admisibilidad de dichos proyectos y en los próximos meses se avanzará con la adjudicación de los ganadores.

¹⁰ Ver Lineamiento I – para más información sobre Servicio Universal.

Programa Redes Educativas Digitales

A partir de un convenio con EDUC.AR S.E. y el Ministerio de Educación y Deportes de la Nación se creó el Programa Redes Educativas Digitales, que pretende brindar conectividad a todos los predios con establecimientos educativos de gestión estatal del país. A tal fin, se pretende recibir proyectos que garanticen la infraestructura –mediante pisos tecnológicos- y la conectividad –mediante la provisión de servicios TIC- en todos los predios del país.

RESULTADOS

EL 11 DE MAYO DE 2017 SE APROBÓ EL PROYECTO PARA LA INSTALACIÓN DE PISO TECNOLÓGICO EN **18.320 PREDIOS** CORRESPONDIENTES A LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS DE GESTIÓN ESTATAL (RESOLUCIÓN ENACOM 3701/2017).

Este proyecto busca el desarrollo de la infraestructura de red para posibilitar la recepción y utilización del servicio de Internet Banda Ancha a una velocidad mínima de 3 Mbps para fines educativos y administrativos.

Cuenta con un presupuesto de **\$ 2.300 millones**.

Campañas ciudadanas

El lanzamiento de la **campaña ENACOM Federal**, realizado durante el año 2016, tuvo como objetivo concientizar y asesorar a los municipios sobre la importancia del despliegue de infraestructura de telefonía móvil y demás plataformas de comunicaciones para mejorar la calidad de servicio especialmente en aquellas zonas donde no existen instalaciones suficientes, acompañando así el avance de las TIC en todo el país. Con el fin de facilitar el acceso a la información por parte de la ciudadanía, también se propone la posibilidad de que las asociaciones de consumidores, organizaciones sociales y la comunidad en general participen en el desarrollo y puesta en funcionamiento del programa.

PRIMER SEMESTRE 2017 – Proyectos campañas ciudadanas

→ PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE MEJORA

Consiste en el acercamiento a los distintos municipios (por requerimiento de ellos o como resultado de los relevamientos realizados, o bien por dificultades comunicadas por las operadoras) para dar a conocer la campaña, identificar las necesidades de cada localidad y brindar asesoramiento.

Durante el primer semestre de 2017 se realizaron presentaciones del Proyecto de Mejora en **73** municipios.

→ ACUERDOS DE INVERSIÓN DE EMPRESAS

Una vez que los Municipios readecúan sus ordenanzas, especialmente en aquellos casos donde era restrictiva y no permitía el despliegue, las empresas generan reuniones con las autoridades municipales y trabajan en conjunto para definir la infraestructura a instalar y las inversiones respectivas.

Durante el primer semestre de 2017 se realizaron acuerdos de inversión con 2 Municipios.

Reglamento Refarming

El constante incremento de dispositivos con capacidades de comunicación, así como aplicaciones y funcionalidades que incluyen la transmisión de video, audio y datos implican el aumento de tráfico de información a través de las redes móviles. Para hacer frente a esta demanda debemos asignar más espectro radioeléctrico a las comunicaciones móviles. A través de la **Resolución ENACOM N°171/2017** se aumentó la cantidad de espectro atribuido a los servicios de comunicaciones móviles de forma concordante con la necesidad de espectro para dicho servicio expresada en el Informe UIT-R M. 2290.

Banda Ultra Ancha (UWB)

A través de la **Resolución ENACOM N°1336/2017** se atribuye la banda de frecuencias de 57,0 GHz – 64,0 GHz para su utilización por sistemas inalámbricos de múltiples gigabits (MGWS, Multiple Gigabit Wireless Systems), incluyendo redes inalámbricas de área personal (WPAN, Wireless Personal Area Network) y local (WLAN, Wireless Local Area Network). Esta banda está destinada a las aplicaciones tales como interfaces multimedia de alta definición, estaciones de conexión inalámbrica, subida y/o descarga rápida de datos y otras de similar utilidad, requieren un mínimo de 7 GHz de espectro contiguo.

Atribución de bandas de frecuencias para equipos de radiocomunicaciones para usos médicos (MICS-MEDS)

A través de la **Resolución ENACOM N°4479/2017** se aprobó la atribución de bandas de frecuencias de 401 MHz a 406 MHz para el Sistema de Radiocomunicaciones para uso Médico (SRMED) con el objeto de que el equipo MICS pueda proteger al paciente y a los dispositivos implantados utilizando diversas técnicas.

Normas de homologación para equipos de radiocomunicaciones para usos médicos (MICS-MEDS)

A través de la **Resolución ENACOM N° 4479/2017** se aprobó la Norma Técnica ENACOM-Q2-60.15 V17.1 de Dispositivos Médicos, cuyo objeto es especificar las condiciones mínimas necesarias que deben cumplir los Dispositivos Médicos, que favorezcan el uso eficaz y eficiente del espectro radioeléctrico y establecer los métodos de ensayos para ser utilizados por los laboratorios en la comprobación de las especificaciones, necesarias para la homologación.

Atribución de bandas de frecuencias para equipos de baja potencia

Con la expedición de la **Resolución ENACOM N° 5186/2017** se aprobó la atribución de bandas de frecuencias para ser utilizadas por los equipos de bajas potencias con el objeto de promover el desarrollo de las nuevas aplicaciones de las telecomunicaciones que surgen de los adelantos tecnológicos, en la medida que el comportamiento radioeléctrico de los equipos involucrados cumpla con los requerimientos necesarios para preservar el uso eficiente del espectro, entre otros aspectos.

Atribución de bandas de frecuencias para los SCMA

Por medio de la **Resolución ENACOM N° 1033/2017** se aprobó la atribución de bandas de frecuencias comprendidas entre 905 - 915 MHz, y 950 - 960 MHz al Servicio Móvil con categoría primaria con el objeto de dar respuesta al crecimiento del número de usuarios de los servicios de telecomunicaciones y el consecuente aumento de tráfico en las redes, así como la evolución de las tecnologías en uso y la diversidad de servicios y de aplicaciones ofrecidas por los prestadores.

Atribución de bandas de frecuencias para los SCMA

A través de la **Resolución ENACOM N° 1034/2017** se aprobó la atribución de bandas de frecuencias comprendidas entre 2500 y 2690 MHz al Servicio Móvil con categoría primaria con el objeto de dar respuesta al crecimiento del número de usuarios de los servicios de telecomunicaciones y el consecuente aumento de tráfico en las redes, así como la evolución de las tecnologías en uso y la diversidad de servicios y de aplicaciones ofrecidas por los prestadores.

Proyecto de Refarming con Compensación Económica y Uso Compartido de Frecuencias

Mediante la **Resolución ENACOM N° 1299/2017** se aprobó el Proyecto de Refarming con Compensación Económica y Uso Compartido de Frecuencias a Nextel Communications Argentina Sociedad de Responsabilidad Limitada, para prestar el Servicio de SCMA en las frecuencias establecidas para ese fin en las Resoluciones ENACOM Nros 1.033 -E y 1.034 -E, ambas de fecha 17 de febrero de 2017.

Procedimiento de Asignación a Demanda de Bandas de Frecuencias

Luego de la expedición de la **Resolución ENACOM N° 3687/2017** se aprueban los lotes que se ponen a disposición para la asignación a demanda de los mismos en la banda de frecuencias de 2500 a 2690 MHz, así como las áreas donde pueden solicitar los respectivos lotes las operadoras de servicio móvil.

Asignación a Demanda de los Lotes de Frecuencias de las bandas de 2500-2690 MHz

A través de la **Resolución ENACOM N° 5478/2017** se asignó a las empresas Telefónica Móviles Argentina S.A., AMX Argentina S.A. y Telecom Personal S.A., las frecuencias de la Resolución ENACOM N° 3.687-E/17.

Modificación del Reglamento General del Servicio de Comunicaciones Móviles Avanzadas (SCMA)

Por medio de la **Resolución ENACOM Nº 4510/2017** se aprobó el Modelo de “Convenio de Autorización para la Compartición de Infraestructura Activa y/o Pasiva, Itinerancia Automática y Metas de Servicio” a ser celebrado con cada uno de los actuales prestadores del Servicio de Comunicaciones Móviles Avanzadas (SCMA).

Derogación de la Resolución de alturas máximas permitidas de estructuras soportes de antenas

La **ENACOM Nº 4149/2017** derogó la Resolución SC 46/84 y sus modificatorias y complementarias, la cual establecía las alturas máximas permitidas de estructuras soportes de antenas destinadas a la instalación y funcionamiento de estaciones radioeléctricas dentro y fuera de las áreas de seguridad de vuelo, aeródromos principales, secundarios y privados del país.

LINEAMIENTO VI – Fomentar la transparencia y la integridad en la gestión, desarrollando una cultura organizacional basada en las buenas prácticas y en los códigos de ética y comportamiento.

Información de mercados

Principales resultados

- Se publicaron en la web de ENACOM los **informes de análisis de mercados** de telecomunicaciones del año 2016 en dos entregas: la primera correspondió al segundo semestre y la segunda entrega al año acumulado, así como los informes de mercados del primer trimestre de 2017. Estas publicaciones comprenden un total de **20** informes individuales que incluyen las estadísticas de telefonía fija, acceso a Internet, TV por suscripción, comunicaciones audiovisuales, telefonía móvil, mercado postal, planes y precios, despliegue 4G y portabilidad.
- Se publicaron **12** informes de **seguimiento al despliegue de la tecnología 4G** en el país y a la **portabilidad numérica móvil**. Para cada uno de estos temas se publicó un informe mensual durante el semestre.
- Se emitieron **2 informes de Indicadores Financieros** producto del análisis de los Estados Contables de los Operadores que mayor participación de clientes e ingresos poseen en el Mercado. Los mismos se corresponden a informes que a fines del 2016 se encontraban en elaboración. La planificación para el 2017 prevé la emisión de informes de Estados Contables del ejercicio 2016, a partir del mes de julio.
- Se emitieron **2 informes referidos a** las ofertas de interconexión de referencia de los operadores históricos.
- Análisis económico de **160 trámites referidos** a los acuerdos de interconexión y resolución de conflictos.
- Bajo la ampliación de una consultoría internacional y asistencia técnica, se **actualizaron 7** modelos de costos, contemplando redes de nueva generación con distintas tecnologías –par de cobre, fibra, cable coaxial y móvil 4G- aptas para brindar todo tipo de servicios convergentes –telefonía, internet, tv, entre otros-.
- En el marco de la Comisión de Seguimiento, se emitieron **2 informes Técnicos** referidos al cumplimiento de hitos de la ampliación licitatoria. ENACOM participó activamente en todo el proceso mediante la recopilación de información de los

operadores, la construcción de insumos específicos, el estudio comparativo internacional y la revisión periódica de los modelos y sus insumos.

- Se dio tratamiento a **84 trámites referidos** a oficios, consultas y denuncias sobre conductas anticompetitivas, precios y tarifas, solicitud de información sobre las licenciatarias, entre otros.

Información de servicios postales

A fin de continuar con las tareas de actualización de información y garantizar la disponibilidad de datos se desarrolló un registro actualizado con información relevante del Correo Oficial de la República Argentina (CORASA). De los datos aportados por CORASA se confeccionó una base de datos de todo país (para cada una de las provincias) con los puntos de admisión, venta, clasificación y transporte: sucursales, agencias UP, CDD, CTP, CDP Administración, especiales.

Ámbito internacional

Negociaciones bilaterales y multilaterales

En el ámbito internacional, ENACOM gestionó, participó y llevó adelante diversas tareas y funciones en donde se destacan la coordinación de la participación y posición del Ministerio de Comunicaciones en negociaciones bilaterales, particularmente en los casos de **Brasil, Paraguay, Chile y México**, así como en la reanudación de las negociaciones entre el **MERCOSUR y la Unión Europea**. Entre los temas más relevantes que se están tratando están las negociaciones tendientes a disminuir o eliminar el costo del *roaming* (itinerancia) internacional con cada una de las contrapartes.

Por otra parte, las negociaciones entre el Mercosur y la Unión Europea fueron retomadas el año pasado después de 15 años, con una fuerte decisión política de finalizarlas a fines de 2017. Al respecto, este año se logró finalizar y consensuar el Capítulo sobre servicios postales (inédito en este tipo de negociaciones para el bloque), mientras que aún continúa negociándose el relativo a los servicios de telecomunicaciones. Asimismo, se tramitaron numerosas solicitudes de coordinación para la instalación de estaciones radioeléctricas en zonas de frontera.

Finalmente, y con relación a las negociaciones o acuerdos de nivel institucional, durante el primer semestre del año se suscribió el “Memorándum de Entendimiento entre el Ente Nacional de Comunicaciones de la República Argentina y el Instituto Federal de Telecomunicaciones de los Estados Unidos Mexicanos”, cuyo objetivo es fomentar una relación de cooperación técnica e institucional entre ambos organismos, que apoye sus esfuerzos para hacer frente a los desafíos regulatorios actuales y futuros tanto en la República de Argentina como en los Estados Unidos Mexicanos.

Asimismo, y en el entendimiento que, más allá de la suscripción de los diferentes acuerdos, lo importante es su implementación efectiva, **durante el primer semestre del 2017** se negoció y acordó con la Comisión de Regulación de Comunicaciones de la República de Colombia (CRC), una “Hoja de Ruta” para posibilitar la implementación del MoU (*memorandum of understanding*) suscripto a finales de 2016 entre ENACOM y la CRC.

Por último cabe mencionar que el 16 de marzo de 2017, nuestra Cancillería suscribió en la Ciudad de Asunción, el Memorándum de Entendimiento entre el Gobierno de la República Argentina y el Gobierno de la República del Paraguay para la Implementación del Proyecto ‘Fortalecimiento De La Conectividad’, oportunamente negociado por el Organismo durante la Reunión Binacional de Ministros celebrada en Encarnación, Paraguay, en noviembre de 2016. Su objetivo es profundizar las consultas con miras al fortalecimiento de la conectividad entre la República Argentina y la República del Paraguay por medio de enlaces de fibras ópticas hacia los puntos de interconexión donde se encuentran los proveedores internacionales de Internet y su conexión a los cables submarinos que llegan a la costa argentina y designa al ENACOM como uno de los integrantes por Argentina del Grupo Técnico creado en dicha ocasión.